



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Gouvernement
Publications

CAI
PW

-Z036

3 1761 11709406 0



Accommodation Solutions

... Bringing our clients quality,

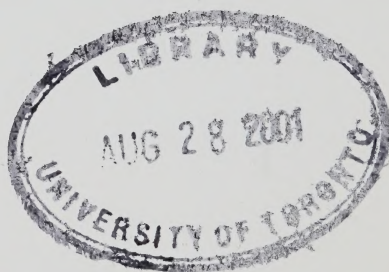
excellence and value

Public Works and

Government Services Canada

Service and Solutions

Canada 



© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by
the Minister of Public Works and Government Services (2001).

Cat. No.: P35-131/2001

ISBN: 0-662-65551-6



Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2001

Introduction

Canada's federal workforce is changing dramatically. The public sector is being rapidly transformed by today's new breed of knowledge worker, empowered electronically to provide a diverse blend of services, delivered to the highest expectations of the Canadian public. And the breadth and depth of this professional workforce will continue to evolve.

Public Works and Government Services Canada has been the infrastructure change-agent throughout this powerful transformation. Our mission is to bring the vision, leadership and know-how to deliver the diverse work environments and technology tools required to empower this new workforce to meet the exacting standards of the Canadian public.

We provide turnkey solutions for new-era offices and facilities, as well as seamless telecommunications networks, to federal clients across all provinces and territories, to the furthest reaches of Canada's North, and around the globe to Canada's points of contact throughout the world.

These solutions combine the elements essential to attract, motivate, and retain the professionals needed to deliver federal programs to a leading post-industrial society — a society increasingly dependent on services characterized by wireless mobility, multimedia networks, and an explosion of knowledge.

We understand the impact that workplace and technology have on the effectiveness and productivity of program delivery to Canadians. We are committed to bring our clients quality, excellence and value in all that we do on their behalf.

Accommodation Solutions

Assisting others by providing accommodation solutions

At Public Works and Government Services Canada (PWGSC), an important aspect of our business is to provide productive work environments to some 179,000 federal employees. We strive to make sure our clients work in surroundings that enable them to provide the best possible services to Canadian taxpayers. In a world of rapid change, characterized by the accelerating use of technology, this involves a host of complex issues, from accommodation to ergonomics, from telecommunications to workplace design, from letting contracts to buying furniture.

We began to provide office space to government departments before Confederation. This history forms the genesis of our broad experience in helping federal organizations meet their accommodation needs. And while real estate is an aspect of our service offerings, the workplace has undergone radical change in recent years. The complexity of today's workplace requires that our expertise embrace additional disciplines, as well as types and areas of competence to meet today's diverse demands for accommodation solutions.

Increasing productivity through *Innovative Officing*

The information revolution has generated new opportunities for organizations such as the federal government. The rise of knowledge-intensive work has meant fundamental changes in the very nature of work itself. Now, most government employees are characterized as knowledge workers — highly skilled, creative people who are vital to the new public service.

Federal departments across Canada have reinvented and reorganized themselves to attract knowledge workers. Savvy government managers know they have to create the kind of environment that will harness the abilities of their knowledge workers to drive efficiencies and improve services for the benefit of Canadians. Therefore, we strive to make our clients' work experience as energizing, rewarding and productive as possible.

However, many government managers find that new-era work requirements can be restrained by yesterday's office environments. In response to this challenge, we developed *Innovative Officing* solutions to deliver productive work environments. The objective is to create office spaces that harmonize with recent technological changes and meet the needs of today's knowledge workers.

Delivering total service and solutions

The need to boost productivity and cut costs means the work environment itself has to become a business advantage. We have adopted a holistic approach to delivering the office of the 21st century to our clients. Our aim is to deliver a total solution, from space and furnishings, to a seamless web of telecommunications tools, to the contracting process that brings the project in on time and on budget.

We begin by asking you to tell us who you are, what you do and how you do it to shed light on what you need in your physical environment through our creative *Enriched Front-End Planning* process. This process addresses your organization's vision, goals and objectives. Some organizations are organized around teams; others need lots of space where employees can work alone. Some organizations need to link far-flung workers; others need places where large groups of employees can gather at a moment's notice to brainstorm new ideas.

The *Enriched Front-End Planning* approach also addresses your client focus as well as your employee needs — particularly those with disabilities. We work with departments to design offices and set up workstations around employees' special requirements. Communicating, sharing comments and engaging in dialogue with management and employees

Through a creative partnership, we helped Health Canada achieve their objectives of increasing collaboration and improving communication among employees. Together, we redesigned one of their offices in Ottawa to make more effective use of space. The goal was to provide an environment that would support team effort, improve information flow, speed up response time and reduce costs. Individual workstations were combined with team areas to give employees flexibility and space for interaction. An informal employee "oasis" was designed to do double duty as a meeting room or discussion area. Benefits included enhanced employee morale and improved productivity.

alike are viewed as essential elements of the process.

Pursuing efficiency and savings

Increasingly, our teams of experts find that their work takes them beyond their previous traditional accommodation specialists' role. In addition to expertise in the bricks and mortar of the office environment, our teams have gained significant experience with human behavior and organization. Clients have



Accommodation Solutions

discovered that this strategic input can boost productivity and improve employee morale. The process of defining what our clients want in the work environment can often help them achieve renewed understanding of their own organizational goals and purpose. The advantages go far beyond a refurbished office space.

Our clients know the value of listening to their employees and trying to understand how they actually work in today's fast-changing world. And what makes perfect sense today could quickly be eclipsed by changes in technology or direction tomorrow. These shifts will have many implications for the workspace, some unpredictable. Telephony and data communications services are converging. More and more, desktop video conferencing will enable virtual work teams and enhance training. Call centres or future client interaction centres are emerging as a way to offer expedient service to clients and supply chain management. In addition, sustainable development practices are becoming integral across government departments. We look beyond the challenge of providing an immediate solution to developing one that will serve our clients well into the future.

We tailor our recommended solutions to your organization's vision and culture, needs and budget. Each organization is unique, and in fact, some parts of an organization can be very different from others. Once the essential planning has taken place, we continue our comprehensive service process with teams of experts who are equipped to respond to every detail of new-era office delivery.

Our expertise and value-added

A primary area of PWGSC expertise provides the contract process used to solicit, evaluate, retain and manage project experts. Architects and designers, packers and movers, contractors and travel specialists — we supply the skill you need to get the job done.

Gone are the days when managers thumbed through catalogues to furnish their offices. Today, our clients can increasingly deal with every aspect of the work environment on-line — from computers to furniture to plants. Colours, textures, sizes and shapes can all be visualized virtually, ensuring that everything fits and harmonizes.

The creation of the territory of Nunavut in Canada's eastern Arctic was cause for celebration in April 1999. We played a key role in setting up the shared federal office space in Iqaluit, providing key services and core functions to 12 federal departments. This shared office services initiative has reduced costs, increased efficiencies and provided residents of the new territory with a one-stop-shopping space for federal government programs and services.

Through the Canadian General Standards Board, we work closely with industry and other stakeholders to develop standards that respect generally accepted performance and ergonomic guidelines for office furniture, workstations and accessories. Systems are being rolled out now that will allow clients to define on-line a product that will meet their needs, review its pricing and place a call up on-line to the lowest responding supplier. When our clients select furniture through us, they can be confident they will receive the best value available and the most up-to-date merchandise.

Delivering technologically

Today, many departments are investing in computer networks and other technologies that can boost efficiency and effectiveness. And because of this, departments are looking to experts like us to help manage this investment for them.

In today's offices, the right technology is essential to ensure organizations are client-focused, results-oriented and responsive. The new office designs for the 21st century embrace productive workspace, supported by a seamless web of network and wireless communications, multimedia technologies and a host of other new-era connectivity and knowledge management tools to make teamwork and mobility a reality.

In addition, we play a pivotal role in delivering on the Government of Canada's commitment to make Canada the most connected nation in the world by delivering government on-line through all its departments. This means we are working to help our clients meet their own objectives in this area by using our e-expertise and efficiency to broker a full range of accommodation solutions.



**PWGSC — At Your Service
Across Canada**

Vancouver	(604) 666-3995
Edmonton	(780) 497-3563
Toronto	(416) 512-5500
National Capital	(819) 956-2310
Montréal	1 800 884-5994
Halifax	(902) 496-5000
Information on the Government of Canada	1 800 O-Canada (1 800 622-6232) canada.gc.ca

TTY/TDD: 1 800 465-7735

Visit us on the Web at www.pwgsc.gc.ca

Or write to us at:

questions@pwgsc.gc.ca

or:

Corporate Relations Client Program
Communications Branch
Public Works and Government
Services Canada
Portage III, 16A1
11 Laurier Street
Hull, Québec K1A 0S5

TPSGC : à votre service dans tout le Canada

Vancouver	(604) 666-3995
Edmonton	(780) 497-3563
Toronto	(416) 512-5500
Capitale nationale	(819) 956-2310
Montréal	1 800 884-5994
Halifax	(902) 496-5000
Information sur le gouvernement du Canada	1 800 O-Canada (1 800 622-6232)
canada.gc.ca	Téléscripteur/ATME : 1 800 465-7735

Visitez notre site Web à l'adresse suivante : www.tpsgc.gc.ca
Ou écrivez-nous au :
 questions@tpsgc.gc.ca
 ou :

Programme des Relations ministérielles
 sur les services à la clientèle
 Direction générale des communications
 Travaux publics et Services
 gouvernementaux Canada
 Portage III, 16A1
 11, rue Laurier
 Hull (Québec) K1A 0S5

d'experts comme nous pour les aider à gérer cet investissement en leur nom.

Dans les locaux à bureaux d'aujourd'hui, l'usage d'une technologie adaptée aux besoins est essentiel pour s'assurer que les organisations sont axées sur les besoins des clients, l'atteinte de résultats et la rapidité d'exécution. Les nouveaux bureaux du XXI^e siècle assurent la productivité grâce à un ensemble intégré de moyens de communication sans fil et de réseaux, de technologies multimédias et d'une foule de connexions et d'outils de gestion du savoir qui permettent de faire du travail en équipe et de la mobilité une réalité.

En outre, le Ministère joue un rôle central dans la réalisation de l'engagement du gouvernement fédéral à faire du Canada le pays le mieux branché au monde en rendant tous les ministères accessibles en direct. Cela signifie que nos employés mettent tout en œuvre pour aider nos clients à atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés dans ce domaine. Notre personnel y parvient en faisant appel à son expertise en commerce électronique et à son efficacité pour trouver une vaste gamme de solutions en matière de locaux.

En avril 1999, la création du territoire du Nunavut dans l'est de l'Arctique canadien a donné lieu à des célébrations. Le Ministère a joué un rôle clé dans l'aménagement des locaux partagés par différents ministères, à l'égalité, en assurant la prestation de services clés et en s'acquittant de fonctions essentielles pour le bénéfice des 12 ministères fédéraux qui y exercent leurs activités. Cette initiative a permis de réduire les coûts, d'accroître l'efficacité et d'offrir aux habitants du nouveau territoire un guichet unique pour l'obtention de programmes et de services fédéraux.

se poursuit à l'aide d'équipes d'experts dotés de tous les outils pour offrir des bureaux adaptés aux besoins nouveaux.

Notre expertise et notre valeur ajoutée

D'abord, un secteur d'expertise de TPSCG se charge de l'attribution de contrats pour faire appel à des experts en projet, les évaluer, les garder en fonction et les gérer. Qu'il s'agisse d'architectes, de concepteurs, d'emballleurs, de déménageurs, d'entrepreneurs ou de spécialistes en voyages, nous pouvons vous offrir les experts dont vous avez besoin pour que le travail soit exécuté.

Les gestionnaires n'ont plus à feuilleter des catalogues complets pour garnir leurs

meilleur coût possible.

clients recourent à TPSCG pour le choix de leur ameublement, ils sont assurés qu'ils obtiendront la meilleure marchandise disponible, et ce, au meilleur coût possible.

De nos jours, beaucoup de ministères investissent dans les réseaux informatiques et dans d'autres technologies qui peuvent accélérer l'efficacité. C'est pourquoi ils sont à la recherche

Services de technologie de pointe

bureaux. Aujourd'hui, nos clients peuvent de plus en plus traiter en direct chaque aspect de leur milieu de travail, que ce soit les ordinateurs, l'ameublement ou les plantes. Les couleurs, textures, tailles et formes peuvent être visualisées de façon virtuelle, ce qui permet d'assurer une harmonisation totale de tous les éléments. Par le truchement de l'Office des normes générales du Canada, nous collaborons avec le secteur privé et d'autres intervenants afin d'élaborer des normes qui respectent les lignes directrices reconnues en matière de rendement et d'ergonomie pour l'ameublement de bureau, les postes de travail et les accessoires. Il est maintenant possible de recourir à des systèmes permettant aux clients de définir en direct un produit qui répondra à leurs besoins, d'en examiner le prix et d'attribuer en direct une commande subséquente au plus bas soumissionnaire. Lorsque nos clients recourent à TPSCG pour le choix de leur ameublement, ils sont assurés qu'ils obtiendront la meilleure marchandise disponible, et ce, au meilleur coût possible.

d'essayer de comprendre comment ils s'acquittent de leurs tâches dans un monde marqué par les changements rapides. Des principes considérés comme logiques aujourd'hui, peuvent rapidement disparaître à cause des changements de cap qui auront cours sur les plans de la technologie ou des orientations. Ces virages auront beaucoup d'incidences, parfois imprévisibles, sur le milieu de travail. Les services de téléphonie et de transmission de données sont en train de converger. De plus en plus, le recours aux vidéoconférences à partir d'un poste de travail permettra la création d'équipes virtuelles et l'amélioration de la formation. Les centres d'appels, ou futurs centres d'interaction avec les clients, sont en plein essor; ils permettent d'offrir des services rapides à la clientèle, tout en facilitant la gestion de la chaîne d'approvisionnement. De plus, les pratiques de développement durable sont en voie de devenir une partie intégrante des opérations des ministères. Maintenant, au lieu d'offrir une solution immédiate, nous nous employons à élaborer une solution qui répondra aux besoins des clients à long terme. Notre personnel peut adapter les solutions recommandées à la vision, à la culture, aux besoins et au budget de votre organisation. Chaque organisation est unique et, en fait, certaines de ses composantes peuvent être fort différentes des autres. Une fois la planification essentielle réalisée, la prestation de services complets

Nos experts découvrent de plus en plus que leur travail les amène au-delà de leur rôle traditionnel de spécialistes en locaux. En plus de leur vaste expertise dans le domaine des locaux à bureaux, nos équipes ont acquis beaucoup d'expérience dans les domaines du comportement humain et de l'organisation. Les clients de TPSCG ont découvert que ces connaissances stratégiques peuvent accroître la productivité et améliorer le moral des employés. La définition des besoins des clients dans le milieu de travail peut souvent les aider à jeter un regard neuf sur les objectifs poursuivis par leur organisation et sur sa raison d'être. Les avantages vont bien au-delà des locaux à bureaux remis à neuf. Nos clients savent qu'il est important d'être à l'écoute de leurs employés et

Efficacité et économies

Le processus de *planification initiale* enrichie tient aussi compte des besoins de votre clientèle et de ceux de vos employés — en particulier ceux et celles qui sont atteints d'une incapacité. En collaboration avec les autres ministères, nous nous employons à concevoir des locaux à bureaux et à aménager des postes de travail qui répondent aux besoins des employés. Les communications, l'échange de commentaires et le dialogue avec les gestionnaires et les employés sont perçus comme des éléments essentiels du processus.

Cependant, beaucoup de gestionnaires du de travail du XXI^e siècle peuvent être limitées par des milieux de travail archaïques. Pour remédier à ce problème, TPSCG a élaboré des concepts d'aménagement innovateur des locaux à bureaux, de manière à offrir des milieux de travail qui favorisent la productivité. L'objectif visé est de créer des locaux à bureaux qui s'adaptent aux changements technologiques et qui répondent aux besoins des travailleurs du savoir d'aujourd'hui.

Offre de solutions et de services complets

La nécessité d'accroître la productivité tout en réduisant les coûts suppose que les milieux de travail doivent présenter un avantage sur le plan des affaires. TPSCG a adopté une approche intégrée pour fournir des locaux à bureaux du XXI^e siècle à sa clientèle. Notre objectif est d'offrir des solutions complètes, allant de l'offre de locaux à la fourniture d'aménagement, en passant par un ensemble intégré d'outils de télécommunication jusqu'au processus de passation de marchés, tout en respectant les échéanciers et les budgets établis.

D'abord, nos spécialistes vous demandent de dire qui vous êtes, ce que vous faites et comment vous arrivez à reconnaître vos besoins dans votre milieu physique par le biais du processus de *planification initiale*

enrichie. Ce processus tient compte de la vision et des objectifs de votre organisation. À certains endroits, les organisations fonctionnent par équipes; dans d'autres, il faut un grand nombre de locaux où les employés peuvent travailler seuls. Certaines organisations doivent communiquer avec des travailleurs éloignés, tandis que d'autres requièrent des locaux où d'importants groupes d'employés peuvent se réunir suivant un court préavis pour proposer de nouvelles idées.

Par le truchement d'un partenariat innovateur, nous avons aidé Santé Canada à atteindre ses objectifs qui visaient à accroître la collaboration et les communications entre les employés. Ensemble, nous avons procédé à un nouvel aménagement d'un des locaux de ce ministère à Ottawa, dans le but de faire un usage plus efficace de l'espace. Les buts visés étaient d'offrir un environnement qui favoriserait le travail en équipe, d'améliorer la diffusion de l'information, d'accélérer le temps d'intervention et de réduire les coûts. Des postes de travail ont été installés dans des aires de travail prévues pour le travail en équipe afin de donner aux employés la souplesse et l'espace nécessaires pour permettre une interaction. Une « oasis » informelle pour les employés a été conçue pour servir à la fois de salle de réunions et d'aire de discussion. Le processus a permis d'améliorer le moral des employés et d'accroître la productivité.

Aider les autres en offrant des solutions relatives aux locaux

Une tranche importante des activités de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) consiste à faire en sorte que des milieux de travail favorisant la productivité soient disponibles pour quelque 179 000 fonctionnaires. Nous déployons tous les efforts nécessaires pour que nos clients exercent leurs activités dans un environnement qui leur permet d'assurer les meilleurs services possibles aux contribuables canadiens. Dans un monde caractérisé par des changements rapides et par le recours accéléré à la technologie, cela signifie qu'il faut traiter une foule de questions complexes allant des locaux à l'ergonomie, des télécommunications à la conception des milieux de travail en passant par les contrats de location et l'achat d'amueblement. Nous avons commencé à fournir des locaux à bureaux aux ministères fédéraux avant l'établissement de la Confédération. C'est sur ces antécédents qu'est fondée notre vaste expérience, celle-là même qui permet à TPSGC d'aider les organisations fédérales à satisfaire leurs besoins en locaux. Les biens immobiliers constituent un des aspects de notre offre de services. Étant donné que les milieux de travail ont subi des changements radicaux ces dernières années et sont devenus plus complexes, il faut que notre expertise

matière de locaux.

Accroissement de la productivité par l'aménagement innovateur des locaux à bureaux

La révolution informatique a ouvert de nouvelles possibilités aux organisations comme le gouvernement fédéral. L'émergence du travail axé sur les connaissances a modifié en profondeur la nature même du travail. À présent, la plupart des fonctionnaires sont considérés comme des travailleurs du savoir — des gens très qualifiés et inventifs qui sont essentiels à la nouvelle fonction publique. Les ministères fédéraux aux quatre coins du Canada se sont complètement transformés et réorganisés pour attirer les travailleurs du savoir. Les gestionnaires avisés du gouvernement canadien savent qu'ils doivent créer le type d'environnement qui permettra d'exploiter les capacités de leurs employés de façon à promouvoir l'efficacité et à améliorer les services, pour le plus grand bien des Canadiennes et des Canadiens. Par conséquent, nous faisons tout ce que nous pouvons pour que l'expérience de travail de nos clients soit la plus stimulante, la plus enrichissante et la plus productive possible.

Le milieu de travail au gouvernement fédéral change de façon radicale. La fonction publique se transforme rapidement par l'émergence d'une nouvelle génération d'employés, les travailleurs du savoir qui, grâce à l'électronique, peuvent assurer une foule de services à la hauteur des attentes de la population canadienne. Et l'évolution de cet effectif professionnel est loin d'être terminée.

Durant cette transformation sans précédent, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a été l'agent de changement de l'infrastructure. La mission de TPSGC consiste à faire preuve de vision, de leadership et de savoir-faire pour mettre en place les divers milieux de travail et outils technologiques dont la nouvelle génération de travailleurs a besoin pour satisfaire aux exigences élevées des contribuables canadiens.

Le Ministère offre des solutions clés en main pour les bureaux et installations du XXI^e siècle, ainsi que des réseaux de télécommunications intégrés aux clients fédéraux de toutes les provinces et de tous les territoires, dans les régions les plus éloignées du Nord et partout dans le monde où le Canada entretient des contacts.

Ces solutions combinent les éléments essentiels qui permettent d'attirer, de motiver et de maintenir en poste les professionnels nécessaires à la réalisation des programmes fédéraux dans une société post-industrielle moderne, de plus en plus dépendante des services; dans une société qui se caractérise par le recours accru à la technologie sans fil et aux réseaux multimédias et par l'explosion des connaissances.

À TPSGC, nous sommes conscients de l'incidence du milieu de travail et de la technologie sur l'efficacité et la productivité des programmes mis à la disposition des Canadiennes et des Canadiens. Nous tenons à ce que la qualité, l'excellence et la valeur prévalent dans tout ce que nous faisons au nom de nos clients.



Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur papier recyclé.

ISBN : 0-662-65551-6

N° de cat. : P35-131/2001

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2001).



Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada



Solutions en matière de locaux
... Pour offrir à nos clients
qualité, excellence et valeur

Travaux publics et

Services gouvernementaux Canada

Service et solutions